

护理部区域化负责制在护理质量管理中的应用效果分析

解红英

涟水县中医院 江苏淮安

【摘要】目的 探析护理部区域化负责制在护理质量管理中的应用效果。**方法** 选择我院 2023 年 2 月至 12 月（实施前，采用常规管理模式）与 2024 年 1 月至 11 月（实施后，实施区域化负责制）期间的 50 例护理人员为研究对象，两个时间段的护理人员均为同一批。对比实施前后的护理质量评分、患者满意度。**结果** 实施后的护理质量评分显著高于实施前，具有显著差异（ $P < 0.05$ ）；实施后的患者满意度显著高于实施前，具有显著差异（ $P < 0.05$ ）。**结论** 护理部区域化负责制能够显著提升护理质量及患者满意度，值得进一步推广及应用。

【关键词】 护理部；护理质量管理；区域化负责制；患者满意度

【收稿日期】 2024 年 12 月 24 日

【出刊日期】 2025 年 1 月 25 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20250046

Evaluate the application effect of regional responsibility system in nursing quality management in the nursing department

Hongying Jie

Lianshui County Traditional Chinese Medicine Hospital, Huai'an, Jiangsu

【Abstract】Objective To evaluate the application effect of regional responsibility system in nursing quality management. **Methods** 50 nursing staff from our hospital from February to December 2023 (before implementation, using conventional management mode) and from January to November 2024 (after implementation, implementing regional responsibility system) were selected as the research subjects. The nursing staff in both time periods were from the same batch. Compare the nursing quality score, complaint rate, and dispute rate before and after implementation. **Results** Care quality scores were significantly higher than before implementation ($P < 0.05$); patient satisfaction was significantly higher than before implementation, with a significant difference ($P < 0.05$). **Conclusion** The regional responsibility system of nursing department can significantly improve the quality of nursing and patient satisfaction, which is worthy of further promotion and application.

【Keywords】 Nursing department; Nursing quality management; Regional responsibility system; Patient satisfaction

随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益提高，护理质量管理在医院管理中占据越来越重要的地位。传统的护理管理模式往往存在责任不明确、管理效率低下等问题，导致护理质量难以得到有效提升。区域化负责制作为一种新型管理模式，通过将护理区域划分为若干责任区域，明确各区域的职责和权限，以实现更高效、更精细的护理管理^[1]。本研究旨在评估护理部区域化负责制在护理质量管理中的应用效果，以期为医院护理管理提供参考，具体报道如下。

1 对象和方法

1.1 对象

本研究选择我院 2023 年 2 月至 12 月（实施前，

常规管理模式）与 2024 年 1 月至 11 月（实施后，区域化负责制）期间的 50 例护理人员为研究对象。两个时间段的护理人员均为同一批。其中，女性 48 例，男性 2 例；年龄 25-45 岁，平均年龄（ 32.56 ± 6.89 ）岁；初级职称 30 例，中级职称 20 例。纳入标准：在我院从事护理工作超过一年的护理人员；无重大违纪违规行为记录；自愿参与本研究，签署知情同意书。排除标准：在研究期间因故离职或调岗的护理人员；因个人原因无法配合完成研究的护理人员；同时参与其他研究者。

1.2 方法

1.2.1 常规管理模式

在 2023 年 2 月至 12 月期间, 我院采用常规管理模式进行护理质量管理。该模式下, 护理部统一负责全院护理工作, 各科室护理人员按照职责分工进行日常工作, 护理质量由护理部定期检查和评估。

1.2.2 区域化负责制

在 2024 年 1 月至 11 月期间, 我院开始实施护理部区域化负责制。具体措施如下:

(1) 区域划分: 首先, 收集过去一年的各科室床位使用率、护理工作量、护理难度等关键数据, 进行深入分析。护理部负责人与各科室负责人共同实地考察, 了解科室布局、患者流动路径等实际情况。基于数据分析和实地考察结果, 将全院划分为五个责任区域, 分别是内科区域、外科区域、急诊区域和特殊护理区域。每个区域根据科室特点、患者需求和护理工作量进一步细分若干子区域, 如内科区域可细分为心血管内科、神经内科等子区域。每个区域根据护理工作量配置相应数量的护理人员, 并指定一名高年资护理人员作为区域负责人。

(2) 职责明确: 为每位区域负责人制定详细的职责清单, 明确其职责范围, 包括但不限于区域内护理人员的培训、考核、排班、质量监督等。组织区域负责人参加培训会议, 深入解读职责清单, 明确各项任务的具体要求。同时, 鼓励区域负责人与护理部保持密切沟通, 及时反馈工作中遇到的问题。区域负责人需根据职责清单, 制定具体的工作计划, 并落实到位。

(3) 制度完善: 制定一系列与区域化负责制相关的管理制度, 如《区域负责人职责规范》、《护理人员培训与考核办法》等。根据区域化负责制的特点, 对现有的护理工作流程进行优化, 确保各项工作高效、有序进行。建立完善的奖惩机制, 对表现优秀的区域和护理人员进行表彰和奖励, 对存在问题的区域和护理人员进行批评和处罚, 以激励护理人员积极工作。

(4) 质量控制: 区域负责人需对区域内护理质量进行日常监督, 确保各项护理措施得到有效落实。护理部定期组织区域间护理质量交叉检查, 通过对比不同

区域的护理质量, 发现问题并及时整改。利用数据分析工具, 对护理质量数据进行深入分析, 找出潜在问题并制定改进措施。同时, 将分析结果及时反馈给各区域负责人, 以便其及时调整工作计划。此外, 鼓励区域负责人和护理人员积极参与质量改进活动, 提出改进建议, 不断完善护理服务质量。

1.3 观察指标

(1) 护理质量评分: 采用医院自制的护理质量评价量表, 对实施前后的护理质量进行评分。该量表包括基础护理、护理文书、消毒隔离、重症患者护理等多个维度, 每个维度满分为 100 分, 得分越高表示护理质量越好。

(2) 患者满意度: 实施前后分别抽取 200 名患者, 采用本院自制的患者满意度调查问卷对患者满意度进行评估, 该问卷涵盖服务态度、护理技术、沟通能力、病房环境、健康教育等多个维度, 总满意度=非常满意占比+满意占比。

1.4 统计学分析

研究数据经 SPSS23.0 处理, 采用卡方 (χ^2) 对分类变量进行统计, 使用 t 对连续变量进行统计, 以%和 ($\bar{x} \pm s$) 表示, $P < 0.05$ 表示差异显著。

2 结果

2.1 对比实施前后的护理质量

实施后的护理质量评分显著高于实施前 ($P < 0.05$), 详见表 1。

2.2 对比实施前后的患者满意度

实施后的患者满意度显著高于实施前 ($P < 0.05$), 详见表 2。

3 讨论

护理质量管理作为医院管理的核心组成部分, 直接关系到患者的治疗效果和满意度, 是提升医院整体服务质量的关键所在^[2]。随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益多样化, 护理质量管理面临着前所未有的挑战。因此, 探索并实施一种高效、精细的护理管理模式, 对于提高护理质量、保障患者安全具有重要意义。

表 1 实施前后的护理质量比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	基础护理	护理文书	消毒隔离	安全管理	重症患者护理
实施前	50	92.56 ± 2.54	92.06 ± 1.64	93.21 ± 1.26	92.11 ± 2.13	91.03 ± 2.94
实施后	50	98.23 ± 1.65	97.46 ± 1.06	98.06 ± 0.40	98.35 ± 2.24	97.69 ± 2.48
t	-	13.237	19.554	25.942	14.275	12.244
P	-	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

表2 实施前后患者满意度比较[n, (%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意
实施前	50	20 (40.00)	22 (44.00)	8 (16.00)	42 (84.00)
实施后	50	30 (60.00)	19 (38.00)	1 (2.00)	49 (98.00)
χ^2	-				11.966
<i>P</i>	-				0.001

在常规管理模式下, 护理部统一负责全院护理工作, 虽然在一定程度上保证了护理工作的有序进行, 但也存在责任不明确、管理效率低下等问题^[3-4]。此外, 由于护理质量的评估和反馈机制不够完善, 导致问题难以及时发现和解决, 从而影响了整体护理质量的提升^[5]。然而, 区域化负责制的引入为护理质量管理带来了新的思路。该制度通过将护理区域科学合理地划分为若干责任区域, 为每个区域明确了清晰的职责和权限边界, 能够实现护理管理工作的精细化和高效化运作。在这种模式下, 区域负责人扮演着至关重要的角色, 他们不仅能够深入了解和掌握本区域的具体护理需求和存在的问题, 还能够根据实际情况制定行之有效的护理计划和针对性措施^[6]。这不仅增强了护理工作的针对性和实效性, 还有效提升了护理质量, 使得患者能够享受到更加专业、细致和贴心的护理服务。此外, 区域化负责制还促进了护理团队之间的沟通与协作, 能有效增强团队的凝聚力, 为医院护理质量的全面提升奠定了坚实基础^[7]。本研究结果显示, 实施区域化负责制后, 护理质量评分及患者满意度均得到了显著提升, 这充分验证了该制度的有效性和优势。这一结果的成因在于, 区域化负责制通过明确职责、优化流程、加强监督和奖惩机制等措施, 激发了护理人员的积极性和工作热情, 提升了护理工作的规范性和专业性^[8]。

综上所述, 护理部区域化负责制在护理质量管理中展现出显著的应用效果, 值得推广应用。

参考文献

- [1] 张阳,张红.护理部区域化负责制在护理质量管理中的应用效果分析[J].中国卫生产业,2023,20(13):59-62.
- [2] 程振伟.总结分析护理质量管理中护理部区域化负责制的方法及效果[J].中国农村卫生,2021,13(4):54,53.
- [3] 宋玉霞.护理部区域化负责制在护理质量管理中的应用[J].中国卫生产业,2020,17(3):81-82,85.
- [4] 阮海萍,陈玲鑫,李妹霞.分区护理联合责任制护理在门诊护理管理中的应用效果[J].中国当代医药,2022,29(12):136-139+143.
- [5] 李红月.护理质量管理中护理部管理制度的应用效果[J].中国保健营养,2020,30(35):184-185.
- [6] 王蕾,栗莎莎,王茹.区域责任制管理在手术室医疗设备安全应用的影响[J].云南医药,2022,43(03):87-88.
- [7] 李卓晔.护理部区域化负责制在护理质量管理中的实施[J].世界最新医学信息文摘,2021,21(47):208-209.
- [8] 刘静,张孜怡.组长负责制分层管理模式在急诊护理管理中的应用效果研究[J].中国卫生产业,2024,21(10):101-104.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS